| Տիրույթ | |
|---|---|
| **Որակի տիրույթ** | Որակի ներքին ապահովում |
| **Կապ Որակի ապահովման եվրոպական չափանիշների և ուղենիշների պահանջներին** | ՈԱԵՁՈՒ (ESG) չափանիշներ: 2.2, 2.3, 2.4, 3.1, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7 |
| **Գործողության տարիներ** | 2021-2025 |
| **Հաստատված** | ՈԱԱԿ տնօրեն |
| **Տարբերակ** | 04 |
| **Տիրույթի պատասխանատու** | Որակի ներքին ապահովման պատասխանատու |

**<u>Ռազմավարական նպատակները</u>**

- Ապահովել շահակիցների վստահությունը ՈԱԱԿ-ի նկատմամբ՝ որակի ապահովման և բարելավման արդյունավետ միջոցառումների միջոցով:
- Ապահովել կազմակերպչական գործընթացների և արդյունքների հաշվետվողականությունը կազմակերպության շահակիցների համար:
- Դարձնել ՈԱԱԿ-ի ներքին և արտաքին գործընթացների գնահատման արդյունքները տեսանելի և թափանցիկ և ունենալ գնահատման գործընթաց՝ որոշելու համար, թե արդյոք տվյալ արդյունքները բավարար չափով համապատասխանում են կազմակերպության նպատակներին և նպաստում են կազմակերպության ընդհանուր որակին:

**<u>Թիրախները</u>**

- Բացահայտել ՈԱԱԿ-ի ուժեղ կողմերը/լավագույն փորձը և զարգացման ոլորտները:
- Ապահովել, որակի բոլոր ոլորտներում որակի ապահովման ցիկլի իրականացումը, ինչպես սահմանված է յուրաքանչյուր տիրույթում:
- Գնահատումների/վերլուծությունների/հետազոտությունների արդյունքները պարբերաբար քննարկել համապատասխան շահակիցների հետ և/կամ հրապարակել ՈԱԱԿ-ի կայքում:
- Գնահատել և շարունակաբար վերանայել գնահատման մեթոդաբանությունները և գործիքները: Իրականացնել բարելավումներ արդյունավետության համար:
- Գնահատման արդյունքների հիման վրա մշակել բարելավման միջոցներ/պլաններ և առաջարկներ:
- Պատրաստել ՈԱԱԿ գործընթացները և արդյունքները ցիկլային արտաքին գնահատման համար:

**<u>Գնահատման ցուցիչներ</u>**

- Բացահայտված լավ փորձի տարածում որակի ապահովման բոլոր տիրույթների վերաբերյալ:
- Կանոնակարգող փաստաթղթերի և գործընթացների մշտապես բարելավում:

**<u>ՈԱ հատուկ գործընթացներ</u>**

- Ինստիտուցիոնալ հավատարմագրումների բարելավում
- Կանոնակարգող փաստաթղթերի բարելավում
- Մոնիտորինգի գործընթացների բարելավում
- Հավատարմագրման որոշումների և փորձագիտական զեկույցների բարելավում
- համակարգողների աշխատանքի բարելավում
- Փորձագետների ընտրության և հավաքագրման բարելավում

**<u>ՈԱ հատուկ գործիքակազմ</u>**

- SWOT վերլուծություն
- Ինքնավերլուծություն
- Համակարգային վերլուծություն
- Համապարփակ վերլուծություն

**Գործողությունների նկարագրություն**

Յուրաքանչյուր որակի ոլորտի պատասխանատուները հետևյալն են.

| Տնօրեն | Կառավարում |
|---|---|
| Բաժնի ղեկավար | ՄՈՒՀ-երի ինստիտուցիոնալ և ծրագրային հավատարմագրում |
| Մշտադիտարկման պատասխանատու | Մշտադիտարկման գործընթացներ |
| Որակի ներքին ապահովման պատասխանատու | Որակի ներքին ապահովում |
| SS պատասխանատու, տնտեսվար | SS և Ռեսուրսներ |
| Իրավաբան | Իրավական գործեր |
| Հասարակության հետ կապերի պատասխանատու | Հաղորդակցություն, հասարակության հետ կապեր |
| Միջազգային հարաբերությունների պատասխանատու | Միջազգային հարաբերություններ |
| Բաժնի ղեկավար, բաժնի մասնագետ | ՈԱԱԿ քարտուղարություն |

- Յուրաքանչյուր գործընթացի համար դրա կատարողականի վերաբերյալ տվյալները համակարգված կերպով հավաքագրվում են տարեկան կտրվածքով և յուրաքանչյուր գործընթացի համակարգողը պատասխանատու է տվյալների խորը վերլուծության համար՝ տարեկան հաշվետվության մեջ ներառելու նպատակով:
- Վերանայելով, որ որակի բոլոր ներքին գործընթացները ապահովեն այն, որ ՈԱԱԿ ձևանմուշները, ընթացակարգերը և գործընթացները համապատասխանեն ՈԱԵՀՈ ստանդարտներին, ՈԱԱԿ առաքելությունը, ՈԱԱԿ-ի որակի ապահովման սկզբունքները, քաղաքականությունը և շրջանակները՝ պարբերական բարելավումների միջոցով:
- Կազմվում է մեկամյա գործողությունների ծրագիր, որը թվարկում է որակի ներքին ապահովման շրջանակներում բոլոր գործողությունները յուրաքանչյուր որակի ոլորտի և գործընթացի համար:

**Գնահատում**

- ՈԱԱԿ-ի որակի ներքին ապահովման գնահատումը արտաքին վերանայման մի մասն է, որը ՈԱԱԿ-ն անցնում է 5 տարվա պարբերականությամբ: Արտաքին վերանայումն իրականացվում է ENQA/EQAR-ի կողմից: Արտաքին վերանայման միջոցով կորոշվի, թե արդյոք ՈԱԱԿ-ի գործունեությունը համապատասխանում է ENQA/EQAR-ի չափանիշներին և ուղեցույցներին, թե ոչ:
- Շաբաթը երկու անգամ աշխատակազմի հանդիպումների միջոցով բացահայտվում են այն խնդիրները, որոնք առկա են տիրույթներում:
- Որակի ոլորտի յուրաքանչյուր համակարգող կազմում է համառոտ հաշվետվություն գնահատման ամբողջական արդյունքների վերաբերյալ՝տարեկան հաշվետվության մեջ ներառելու նպատակով:

**Պատասխանատվություն**

Որակի ներքին ապահովման պատասխանատու

**Հաշվետվություն**

- ՈԱԱԿ տարեկան հաշվետվություն
- Աշխատակազմի հանդիպումների արձանագրություններ

| |
|---|
| **<u>Բարելավում</u>**<br>Ներքին և արտաքին գնահատման նպատակների արդյունքների հիման վրա բարելավման գործողությունները (թիրախների հնարավոր ճշգրտումները) առաջարկվում են որակի ապահովման պատասխանատուի կողմից: Դրանք ներառվում են որակի տարեկան հաշվետվության մեջ:<br>ՈԱԱԿ-ի ղեկավարությունը հետադարձ կապ է տրամադրում իրականացվելիք բարելավման գործողությունների վերաբերյալ, որոնք հետագայում ներառվում են տարեկան գործողությունների ծրագրում: |
| **<u>Տիրույթը կարգավորող փաստաթղթեր</u>**<br>• ՈԱ քաղաքականություն<br>• Որակի ապահովման արձանագրություններ յուրաքանչյուր որակի ոլորտի համար<br>• Հանդիպումների արձանագրություններ<br>• Որակի ապահովման գործիքակազմ յուրաքանչյուր որակի ոլորտի համար<br>• Որակի ներքին ապահովման գործունեության պլան<br>• Տարեկան հաշվետվություններ ըստ որակի տիրույթի<br>• Կազմակերպության տարեկան հաշվետվություն |

**Հաստատված՝**
**ՈԱԱԿ տնօրեն**
**Ռուբեն Թոփչյան**
**18.10.2021թ.**